

Retrait sur un compte d'épargne: commission pour non-respect du délai de résiliation

Sujet: **Frais et commissions** Numéro de cas: **2016/06**

La cliente détenait auprès de la banque un compte d'épargne avec des conditions préférentielles et un solde de près de 100 000 CHF. Sachant qu'elle aurait besoin au second semestre d'une assez grosse somme pour effectuer des travaux de rénovation dans sa maison, elle avait, le 20 janvier 2016, donné le préavis de retrait de cette épargne pour le 31 juillet 2016 en respectant le délai contractuel de six mois et avait ouvert un compte privé sur lequel elle comptait transférer le montant résilié à l'expiration du délai de préavis. En juillet 2016, elle avait reçu de la banque un courrier qui, à ses yeux, n'indiquait pas tout à fait correctement les modalités de résiliation.

La cliente détenait auprès de la banque un compte d'épargne avec des conditions préférentielles et un solde de près de 100 000 CHF. Sachant qu'elle aurait besoin au second semestre d'une assez grosse somme pour effectuer des travaux de rénovation dans sa maison, elle avait, le 20 janvier 2016, donné le préavis de retrait de cette épargne pour le 31 juillet 2016 en respectant le délai contractuel de six mois et avait ouvert un compte privé sur lequel elle comptait transférer le montant résilié à l'expiration du délai de préavis. En juillet 2016, elle avait reçu de la banque un courrier qui, à ses yeux, n'indiquait pas tout à fait correctement les modalités de résiliation. Selon sa version des faits, contestée par la banque, elle avait tenté de clarifier les questions qui lui étaient venues à l'esprit en lisant le courrier et avait ensuite, le 20 juillet 2016 en fin d'après-midi, procédé au transfert par e-banking. Un message était alors apparu dans une fenêtre pop-up, l'avertissant qu'une commission de non-résiliation de 2 % serait appliquée sur le montant excédant 25 000 CHF. A la suite des explications qu'elle indiquait avoir reçues de la banque, elle avait considéré cet avertissement comme n'étant plus d'actualité. Elle avait en suite été surprise de constater qu'une commission de non-résiliation de 1400 CHF lui avait été prélevée, car le délai de préavis n'avait expiré qu'à minuit le jour auquel elle avait donné l'ordre de transfert. Comme il s'agissait d'un transfert de compte à compte au sein de la même banque, l'opération avait été exécutée immédiatement et non le jour suivant. La cliente s'était plainte auprès de la banque, ce qui avait donné lieu à un abondant échange de courriers, d'abord entre elles, puis avec l'assurance protection juridique, les discussions tournant surtout autour de la question de savoir à qui incombait la responsabilité du transfert intervenu quelques heures trop tôt. Sa réclamation directe étant restée sans effet, elle se tourna vers l'Ombudsman. Celui-ci tenta de convaincre la banque en avançant que la volonté de la cliente de respecter les modalités de résiliation lui semblait évidente et que la gestion des liquidités de la banque n'avait sans doute guère pâti d'un transfert intervenu quelques heures trop tôt sur un compte auprès de la même banque. La banque refusa de procéder au remboursement en invoquant les prescriptions réglementaires, notamment la circulaire 2015/2 «Risque de liquidités - banques» de la FINMA. Si, aux yeux de l'Ombudsman, celle-ci avait été effectivement violée sur la forme, il ne lui semblait pas en revanche qu'il ait été porté atteinte à son but réglementaire. Il aurait donc attendu de la banque qu'elle clarifie ce point avec son réviseur et se renseigne, le cas échéant, auprès de la FINMA. Malgré des interventions réitérées, la banque refusa d'accéder à cette requête et s'en tint à sa position formaliste. L'Ombudsman dut, à regret, clore le dossier sans résultat.